



GUIDE POUR LES FAMILLES UNITÉ DE SOINS INTENSIFS

Ce guide veut aider les familles, amis et proches aidants des patients aux unités des soins intensifs (USI) adultes du Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Nous savons que cette période peut être difficile et stressante. Notre objectif est de vous fournir des informations essentielles, des conseils pratiques et des ressources pour vous soutenir en tant que partenaire de soins. À l'intérieur, vous trouverez des détails sur L'USI, l'équipe soignante, les règles de visite et les façons dont vous pouvez participer aux soins. Nous espérons que ce guide répondra à vos questions et vous apportera réconfort et soutien.

TABLE DES MATIÈRES

Visiter un membre de famille aux soins intensifs pour adultes	3
Guide pour les familles	3
Bienvenue	3
Patients et familles autochtones : Engagement envers les soins et la collaboration	3
Respect et civilité au CUSM	3
Qu'est-ce qu'une unité de soins intensifs	4
Votre équipe de soins	4
À quoi s'attendre dans l'USI ou pendant l'hospitalisation	5
Les premières heures après une admission	5
Identification d'un contact principal	5
Travailler ensemble sur les décisions de soins	5
Rôles dans la prise de décision	5
Soins, traitements et tournées quotidiennes	6
Transferts de l'USI vers une autre unité	6
Congé de l'hôpital et le Centre de rétablissement des soins intensifs (CIRC)	7
Comment visiter les différentes unités de soins intensifs	7
Hôpital Général de Montréal	7
Hôpital Royal Victoria – site Glen	7
Institut thoracique de Montréal – site Glen	7
Le Neuro (Hôpital neurologique de Montréal)	7
Consignes de visite et informations clés	8
Heures de visite	8
Absence temporaire du chevet	8
Nombre de personnes au chevet	8
Espace famille	8
Visite des enfants	8
Prévention des infections et sécurité	9
Équipement et alarmes	9
Alimentation	9
Environnement sans parfum	9
Prendre des photos ou des vidéos	9
La famille comme partenaire de soins	10
Prendre soin de vous-même	10
Comment vous impliquer	10
Offrir du réconfort	10
Soutien pratique	10
Participation active	11
Tenir un journal à l'USI	11
Déliirium	11
Soins de fin de vie	11
Lien vers le site du CUSM, autres ressources et commentaires	12
Partagez vos commentaires et suggestions	12
Notes	13

Visiter un membre de famille aux soins intensifs pour adultes

Guide pour les familles

Bienvenue

Ce guide est destiné aux familles, amis et proches aidants des patients admis dans une unité de soins intensifs (USI) ou une unité de soins coronariens (USC) pour adultes du Centre universitaire de santé McGill (CUSM). **Vous faites partie intégrante de l'équipe de soins.** Nous savons que cette période peut être difficile, et **nous sommes là pour vous soutenir.**

Dans ce guide, le terme « famille » désigne toute personne proche du patient, y compris les amis et les proches aidants. Vous rencontrez une équipe de professionnels qui sont là pour aider à la fois vous et le patient. Ce guide contient des informations utiles, mais il ne remplace pas les discussions avec notre équipe. N'hésitez pas à nous poser des questions—**nous sommes là pour vous aider !**

Patients et familles autochtones : Engagement envers les soins et la collaboration

Notre équipe est ici pour soutenir les patients autochtones et leurs familles avec compréhension et compassion. Nous écoutons et travaillons ensemble pour fournir des soins sûrs et respectueux, qui répondent à vos besoins. Ce [guide](#) inclut des ressources pour les patients autochtones de l'Hôpital général de Montréal, applicables à tous les sites du CUSM.

Respect et Civilité au CUSM

La Politique de respect et de civilité du CUSM stipule que chaque membre de sa communauté s'engage à adopter et à maintenir un comportement respectueux et courtois, exempt de harcèlement et de toute forme de violence.

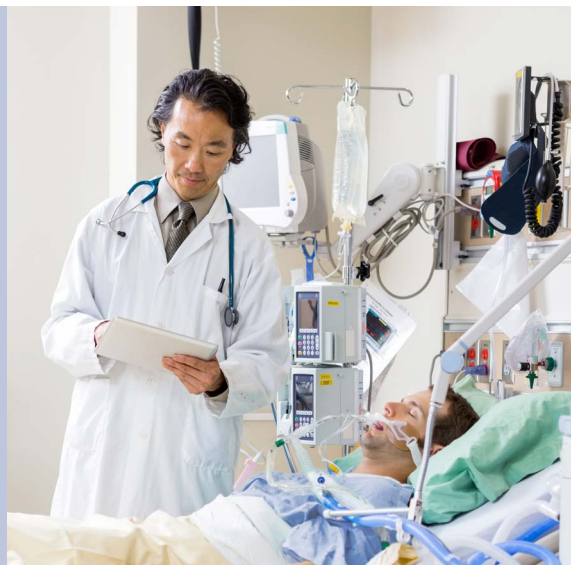
Se traiter mutuellement avec respect nous aide à relever les défis ensemble.



Qu'est-ce qu'une unité de soins intensifs?

Une unité de soins intensifs (USI) ou unité de soins coronariens (USC) est une unité de l'hôpital qui offre des soins spécialisés aux patients. Lorsqu'un patient est admis dans cette unité, l'équipe vérifie de près son état de santé.

L'environnement peut être intimidant. Le patient peut être entouré de machines, de tubes et de moniteurs. Voir le patient pour la première fois dans cet environnement peut être bouleversant.



Votre équipe de soins

Une équipe de professionnels s'occupe du patient. N'hésitez pas à demander aux membres de l'équipe qui ils sont et quel est leur rôle. Ils sont tous là pour travailler avec vous afin de fournir les meilleurs soins et expérience.

Voici une liste courante des professionnels que vous rencontrerez. Au besoin, d'autres professionnels de la santé peuvent être appelés à pour aider :

- **Infirmières** : Spécialisées en soins intensifs, elles donnent des soins aux patients, souvent pour 1 à 2 patients par quart, 24 heures par jour et 7 jours par semaine.
- **Infirmière pour les familles** : Dans certaines USI, une infirmière est dédiée au soutien et à l'accompagnement des familles durant leur séjour.
- **Médecins intensivistes** : Supervisent les soins du patient, prescrivent des tests et des médicaments, et consultent des spécialistes.
- **Résidents et étudiants** : Assistent les intensivistes pendant leur formation aux soins critiques.
- **Préposés aux bénéficiaires (PAB)** : Aident aux soins quotidiens comme le bain, l'alimentation et la mobilité.
- **Agents administratifs** : Accueillent les familles et gèrent les rendez-vous des tests, les admissions et les congés.
- **Nutritionnistes** : Planifient la nutrition, y compris l'alimentation par sonde si nécessaire.
- **Ergothérapeutes (ergo)** : Aident les patients à retrouver leur capacité à accomplir des activités quotidiennes.
- **Physiothérapeutes (physio)** : Travaillent à améliorer le mouvement et la récupération physique.
- **Inhalothérapeutes (inhalo)** : Gèrent le soutien respiratoire et les respirateurs.
- **Orthophonistes** : Aident les patients à retrouver la capacité de parler, de comprendre et d'avaler de façon sécuritaire
- **Travailleurs sociaux (TS)** : Apporter un soutien émotionnel et pratique ainsi qu'un accompagnement en cas de deuil.
- **Pharmaciens** : Aident à la gestion des médicaments.
- **Soins spirituels** : Offrent un soutien émotionnel et spirituel, peu importe les croyances.
- **Bénévoles** : Accueillent, offrent du soutien et des informations sur l'hôpital.
- **Étudiants et chercheurs** : Peuvent être présents pour des fins d'apprentissage et de recherche. La participation aux études est volontaire.

À quoi s'attendre dans l'USI ou pendant l'hospitalisation

Les premières heures après une admission

Lorsqu'un patient arrive à l'USI, l'équipe de soins évalue et stabilise son état. Pendant ces premières heures, vous devrez peut-être attendre pour recevoir des nouvelles, car cette période est cruciale pour les soins du patient. Rassurez-vous, le patient est surveillé de près et l'équipe fait tout son possible pour fournir les meilleurs soins.

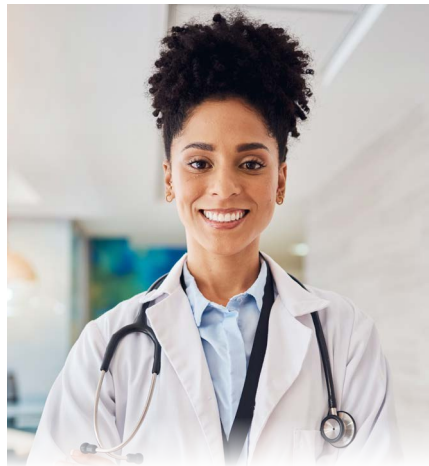
Identification d'un contact principal

S'il y a plusieurs membres de la famille impliqués, il est important de choisir une personne principale comme contact. Le patient peut décider qui nous devrions appeler pour donner des nouvelles. Si le patient ne peut pas prendre cette décision, nous travaillerons avec vous pour trouver la bonne personne à désigner comme contact principal.

Travailler ensemble sur les décisions de soins

Dans l'USI, les décisions médicales sont prises par le patient (si possible) ou son représentant, avec l'équipe médicale. Les membres de la famille peuvent aussi être impliqués, si le patient le souhaite, ainsi que d'autres professionnels de la santé. L'objectif principal est de faire des choix qui reflètent le mieux les souhaits du patient parmi les options disponibles.

Si le patient est en mesure de dire ses volontés, demandez-lui quel rôle il souhaite que vous ayez dans ses soins. Assurez-vous que l'équipe de soins possède les coordonnées de la personne en qui le patient a confiance pour prendre des décisions, si nécessaire.



Rôles dans la prise de décision

Les médecins: Les médecins expliquent l'état de santé du patient et ce qui pourrait se passer par la suite (le «pronostic»). Ils présentent les options de traitement au patient ou à son représentant. Ils discutent des risques et des bénéfices de chaque option tout en tenant compte des besoins et des conditions médicales du patient. Avec l'équipe, ils recommandent le meilleur plan de soins et répondent aux questions.

Le patient: Si le patient en est capable, il peut décider lui-même de refuser ou d'accepter les traitements proposés, en fonction de ce qui est le plus important pour lui.

La capacité de consentir à des soins signifie...

...qu'une personne peut comprendre les informations sur son état et les options de traitement, reconnaître comment les risques, les bénéfices et les résultats possibles qui s'appliquent à elle, faire des choix selon ses souhaits et les communiquer clairement

Rôles dans la prise de décision (Suite)

Le représentant du patient: Au Québec, si un patient n'a pas choisi de représentant, la loi détermine qui peut le représenter.

Si le patient ne peut pas prendre de décisions, le représentant aide l'équipe de soins à comprendre ce que le patient voudrait. Il prend des décisions basées sur les valeurs, les objectifs et les intérêts du patient. Voici quelques conseils pour être un bon représentant :

- **Communiquez ouvertement et respectueusement avec l'équipe de soins :** Travailler ensemble et partager des informations permet à chacun de prendre les meilleures décisions pour le patient.
- **Pensez à ce qui est le plus important pour le patient :**
 - Qu'est-ce qui compte le plus pour lui (ex : le confort, l'indépendance, la présence de sa famille, etc.) ?
 - A-t-il déjà vu quelqu'un dans une situation similaire ? Comment a-t-il réagi ?
 - Le patient a-t-il exprimé des volontés, valeurs ou craintes à propos de ses soins ?

La famille: Le patient peut souhaiter la présence de sa famille pour le soutenir. Les membres de la famille peuvent fournir des informations précieuses sur la santé du patient, ses traitements passés, ses objectifs et ses valeurs. Cela aide l'équipe à élaborer un plan de soins respectant les volontés du patient.

Soins, traitements et tournées quotidiennes

Chaque patient a un plan de soins basé sur son état de santé. Tout au long de la journée, différents membres de l'équipe et spécialistes vont rendre visite au patient, faire des tests et donner des traitements selon les besoins. Chaque jour, l'équipe de soins se réunit pour évaluer les progrès du patient et discuter des objectifs de traitement. Après ces « tournées », le contact principal peut recevoir une mise à jour. L'équipe de soins peut aussi organiser une rencontre pour répondre aux questions.



Transferts de l'USI vers une autre unité

Lorsque l'état du patient est stable et qu'il peut être transféré, il ira dans une autre unité ou un autre hôpital (si approprié). Cette décision est prise par l'équipe de soins en fonction de l'état du patient. Nous travaillerons ensemble pour assurer que le transfert se fasse en toute sécurité et avec succès.

Le transfert vers une unité de soins de l'hôpital est une étape importante dans le processus de rétablissement du patient. Voici ce que les familles peuvent attendre de cette transition :

- **Nouvel environnement:** L'unité aura un environnement différent de celui de l'USI. Les soins y sont généralement moins intensifs, avec moins de dispositifs et de moniteurs médicaux. Ce changement peut nécessiter un temps d'adaptation pour le patient et la famille.
- **Continuité des soins:** Le patient continuera de recevoir des soins de qualité de la part d'une équipe de professionnels, incluant des médecins, des infirmières et des spécialistes. L'accent sera mis sur la réadaptation et le rétablissement.

Congé de l'hôpital et le Centre de rétablissement des soins intensifs (CIRC)

Lors du transfert du patient vers une autre unité, nous vous inviterons à participer à la planification de son retour à la maison. Une planification précoce est essentielle, même si le congé semble lointain. Nous vous encourageons à discuter de vos préoccupations avec l'équipe de soins de la nouvelle unité afin que nous puissions collaborer pour faciliter la transition.

Le programme du **Centre de rétablissement des soins intensifs (CIRC)** aide les patients (des soins intensifs seulement) à se rétablir physiquement, émotionnellement et cognitivement après leur séjour à l'USI, les aidant à se réadapter à la vie quotidienne. L'infirmière des familles pourrait vous présenter ce programme pendant le séjour à l'USI et demander l'autorisation de vous contacter après le départ du patient.

Comment visiter les différentes unités de soins intensifs

Hôpital Général de Montréal

- **USI HGM** : Située au 9e étage. Les membres de famille doivent appeler avec le téléphone situé devant l'ascenseur au 9e étage pour savoir où se trouve le patient avant d'entrer dans l'unité. Si personne ne répond, c'est parcequ'il n'y a pas d'agent administratif à la réception et que l'équipe s'occupe des soins aux patients. Veuillez rappeler dans 15 minutes.
- **USC HGM** : Située au 11e étage coté ouest.

Hôpital Royal Victoria – site Glen

- **Unité de soins intensifs** : Située au bloc D, 3e étage (D3-USI) : D03-7036
- **Unité de soins coronariens** : Située au bloc C, 7e étage (C7-USC) : C07.4612

Institut thoracique de Montréal – site Glen

- **Soins intensifs respiratoires / pulmonaire et sevrage** : Située au bloc D, 8e étage (D8-USI) : D08.4133

Le Neuro (Hôpital neurologique de Montréal)

- **Unité de soins neuro-critiques (USNC)** : Située au 4e étage. Si c'est votre première visite à l'USNC, sonnez à la porte principale de l'unité. Notre personnel vous ouvrira et vous guidera.
- <https://www.mcgill.ca/neuro/patients-visitors>



Consignes de visite et informations clés

Heures de visite

- **Horaires** : Les heures de visite sont de 8 h à 21 h. Si vous ne pouvez pas visiter pendant ces heures, veuillez-nous en informer et nous essaierons d'accommoder vos besoins.
- **Heures de repos** : Les heures de repos permettent aux patients de se reposer et de guérir. C'est aussi une bonne occasion pour vous de prendre une pause et de vous occuper de vous-même. Les familles peuvent rester dans la salle d'attente après les heures de visite ou effectuer des visites courtes durant la nuit pour des situations spécifiques, avec l'approbation de l'équipe de soins.

Absence temporaire du chevet

Il y a des moments où l'on peut vous demander de quitter le chevet temporairement, par exemple dans les situations suivantes :

- Pendant les **procédures invasives** nécessitant plus d'espace pour que l'équipe puisse travailler en toute sécurité, ou pour maintenir un environnement stérile et prévenir les infections.
- Pour protéger la **dignité et la vie privée** du patient durant certains soins.
- Pendant les **changements de quarts de travail**, qui ont lieu toutes les 8 ou 12 heures, généralement :

▫ 7 h 30

▫ 15 h 30



▫ 19 h 30

▫ 23 h 30



Pendant ces périodes, les infirmières et autres professionnels se donnent un rapport et transfèrent les soins à l'équipe suivante, ce qui dure environ une heure. Vous devrez quitter l'unité pour protéger la **confidentialité des patients**.

Nombre de personnes au chevet

Deux (2) personnes (famille ou visiteurs) peuvent être au chevet du patient en même temps. Une flexibilité est accordée pour les situations de fin de vie ou d'autres cas exceptionnels. Les groupes plus nombreux sont encouragés à attendre dans la cafétéria.

Espace famille

Des espaces pour les familles sont disponibles dans la plupart des unités de tous les sites du CUSM. Une salle de prière et de méditation est également ouverte 24 heures par jour, sept jour sur sept.

Visite des enfants

Les enfants sont autorisés à visiter l'USI, mais des arrangements doivent être pris pour garantir la sécurité de tous. **Veuillez en parler au personnel infirmier avant d'amener des enfants.** Cet environnement peut être effrayant pour eux, mais leur visite peut les aider à comprendre ce qui arrive au patient. L'infirmière peut vous aider à préparer votre enfant pour la visite et rendre l'environnement moins effrayant. Les enfants doivent être sous la supervision directe d'un adulte en tout temps. Un (1) seul enfant de moins de 12 ans peut être présent à la fois.

Prévention des infections et sécurité

Le contrôle des infections est crucial à l'USI pour protéger les patients, le personnel et les familles. Voici les mesures que vous devez suivre :

- **Hygiène des mains** : Il est essentiel de se laver souvent les mains pour réduire la transmission des infections à l'hôpital. Lors de votre visite à l'USI, vous devrez utiliser une solution désinfectante avant et après avoir touché le patient ou son environnement.
- **Être en bonne santé pour visiter** : Ne visitez pas si vous êtes malade (nez qui coule, toux, nausées, vomissements, diarrhée).
- **Veuillez suivre toutes les instructions** données par l'équipe de l'USI pour prévenir les infections et assurer la sécurité du patient



Équipement et alarmes

L'USI utilise de nombreux équipements et appareils pour surveiller et traiter le patient. La plupart de ces équipements sont reliés au patient par des tubes ou des fils. Vous entendrez différents sons et alarmes provenant de ces appareils. Les infirmières de l'USI sont spécialement formées pour surveiller et interpréter ces alarmes.

Il est important de noter que **chaque son ou alarme ne signale pas une urgence**.

Alimentation

De la nourriture et des boissons sont disponibles dans l'hôpital, mais pas 24 heures par jour, sept jours sur sept, sauf via des distributeurs automatiques. Notez que les cafétérias (sauf celle du Neuro) n'acceptent pas les paiements en argent comptant. Seuls les paiements par carte de débit et de crédit sont acceptés. Demandez à un bénévole ou à un membre du personnel de soins de vous indiquer un endroit calme où vous pourrez vous reposer et manger.

Merci de **ne pas apporter, boire ou de manger de la nourriture dans la chambre du patient** à l'USI. De nombreux patients sont à jeun ou ont des restrictions alimentaires, et l'odeur de nourriture (comme le café) peut leur causer de l'inconfort. Faire preuve de considération aide à créer un environnement plus favorable à leur rétablissement.



Environnement sans parfum

Merci de ne pas porter de parfum ou d'apporter des fleurs lors de votre visite à l'USI. Les odeurs fortes peuvent aggraver les problèmes respiratoires des patients et provoquer des allergies ou de l'inconfort.

Prendre des photos ou des vidéos

Nous avons une obligation légale et morale de protéger la confidentialité des patients et des membres du personnel. **Merci de ne pas prendre de photos, de captures ou de vidéos** des patients, du personnel ou de l'équipement médical.



La famille comme partenaire de soins

En tant que membre de la famille d'un patient admis à l'USI, vous jouez un rôle important dans le bien-être et le rétablissement du patient. Votre soutien est essentiel. **Les familles sont bien plus que de simples visiteurs** ; elles sont des partenaires de soins. Voici quelques détails clés sur la façon dont vous pouvez participer. Si vous avez d'autres façons de contribuer ou si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous le demander.

Prendre soin de vous-même

Ce que vous traversez est difficile; prenez soin de vous. L'hygiène personnelle, une alimentation saine et un sommeil suffisant sont essentiels pour vous aider à faire face à cette situation et pour soutenir la guérison du patient. Prendre des pauses en dehors de l'hôpital est également important. Sachez que le patient est toujours pris en charge et jamais seul à l'USI.

Vous pourriez aussi ressentir le besoin de parler de ce que vous vivez avec des proches ou un professionnel. Vous pourriez également avoir besoin d'aide pour les tâches quotidiennes à la maison. Tout cela est normal.

Comment vous impliquer

Offrir du réconfort

- Soyez là pour apporter votre présence et du soutien émotionnel.
- Aidez le patient rester connecté avec la vie en dehors de l'hôpital.
- Participez à des activités que vous et le patient aimez.
- Soutenez leur bien-être spirituel et émotionnel, y compris en participant à des pratiques spirituelles ou religieuses, si approprié.

Soutien pratique

- Aidez au transport des effets personnels et de personnes vers et depuis l'hôpital, selon les besoins. Demandez à l'infirmière quels objets vous pouvez apporter. Laissez les objets de valeur à la maison.
- Aidez aux activités quotidiennes. Certaines familles aiment être plus impliquées pendant que le patient se rétablit. Demander à l'infirmière ce que vous pouvez faire pour aider.



Participation active

Si vous êtes identifié comme la personne contact principale pour l'équipe de soins :

- Précisez comment vous voulez être informé et le type d'informations dont vous avez besoin pour vous sentir impliqué.
- Restez informé de l'état de santé et des plans de traitement du patient.
- Posez des questions pour mieux comprendre la condition et les traitements du patient.
- Partagez des informations pertinentes sur les préférences et les antécédents médicaux du patient afin d'améliorer ses soins.

Vous pouvez regrouper et noter vos questions pour vous en souvenir lorsque l'équipe de soins se réunira avec vous. Le stress rend également plus difficile pour les familles de comprendre et de retenir les nouvelles informations.

Voici des exemples de questions à demander :

- Quels sont les soins et traitements du patient ?
- Que va-t-il probablement se passer avec la maladie ou la condition du patient ?
- Y aura-t-il des effets permanents ou des effets secondaires ?
- Y a-t-il quelque chose que je puisse faire pour rendre le patient plus confortables ?
- Combien de temps le patient restera à l'USI ?
- Comment puis-je être utile ?

Tenir un journal à l'USI

Tenir un journal peut être utile pour les patients et les familles durant un séjour à l'USI. Les familles et l'équipe de soins peuvent y partager des messages et des mises à jour pour soutenir le rétablissement du patient. Si vous souhaitez commencer un journal en ligne, demandez à l'infirmière des familles ou au travailleur social.

Délirium

Le délirium est un type de confusion qui peut survenir chez les patients à l'USI. C'est assez fréquent en raison du stress lié à la maladie, à certains médicaments ou aux changements de sommeil et de routine. Le délirium s'améliore généralement avec le temps et les soins. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous en parler. Nous sommes là pour vous aider à comprendre et à maintenir le confort du patient.

Soins de fin de vie

Si vous craignez que le patient ne puisse pas se rétablir, vous pouvez poser les questions suivantes :

- Que va-t-il probablement se passer ?
- Où en sommes-nous ?

Nous savons que ces conversations peuvent être difficiles, et notre équipe est là pour vous soutenir. Il est normal de discuter avec nous si vous avez l'impression que, d'après ce que vous savez du patient, il pourrait ne pas vouloir continuer certains traitements étant donné son état actuel et sa qualité de vie. Lorsque vous serez prêt, partager ces réflexions avec l'équipe peut nous aider à faire ce qui est le mieux pour le patient.

LIEN VERS LE SITE DU CUSM, AUTRES RESSOURCES ET COMMENTAIRES

Nous vous invitons à visiter notre site Web du CUSM : <https://muhc.ca> où vous trouverez des informations sur :

- Directives de visites
- Stationnement et itinéraires
- Services alimentaires
- Accès Wi-Fi
- Ombudsman / Commissaire aux plaintes
- Aide spirituelle
- Soins de fin de vie
- Commerces
- Etc.



Partagez vos commentaires et suggestions

Vos commentaires et suggestions sont importants pour nous. N'hésitez pas à remplir ce formulaire pour partager vos impressions sur ce guide et votre expérience à l'USI :

<https://forms.office.com/r/KGYsXGZeG2>

Contribuez à améliorer les soins

Devenez patient/proche partenaire.

Votre expérience peut contribuer à améliorer les soins au CUSM.

cusc.ca/patients-partenaires



Partagez-nous votre expérience aux soins intensifs – Répondez au sondage



This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

3

